

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan MASAALAH.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Donor Darah .....	5
2.1.1 Pengertian Donor Darah .....	5
2.1.2 Syarat Donor Darah .....	6
2.1.3 Manfaat Donor Darah .....	6
2.2 Pelayanan Donor Darah.....	7

2.2.1 Pengertian Pelayanan Donor Darah .....	7
2.2.2 Pelayanan Donor Darah di Indonesia .....	8
2.2.3 Karakteristik Pelayanan Jasa .....	9
2.2.4 Etika Pelayanan.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.2 Aspek Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.3 Standart Kualitas Pelayanan .....	12
2.4 Kepuasan Pelayanan .....	13
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelayanan .....	13
2.4.2 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan.....	14
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan .....	16
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelayanan.....	16
2.5 Kerangka Teori.....	17
<b>BAB III .....</b>	<b>18</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Desain .....	18
3.2 Subyek Penelitian .....	18
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.3.1 Lokasi.....	18
3.3.2 Waktu.....	19
3.4 Fokus Studi dan Definisi Operasioanl Variabel .....	19
3.4.1 Fokus Studi .....	19
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5.2 Instrumen Penelitian .....	21
3.6 Analisis Data dan Penyajian Data .....	22
3.6.1 Analisi Data .....	22
3.6.2 Penyajian Data .....	23
3.7 Etika Penelitian.....	23
<b>BAB IV .....</b>	<b>25</b>

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Studi Kasus .....	25
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	25
4.1.2 Karakteristik Subyek Penelitian.....	27
4.1.3 Hasil Penelitian .....	31
4.2 Pembahasan .....	33
4.5 Keterbatasan Studi.....	38
BAB V.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	41
LAMPIRAN .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Informed Consent.....	43
Lampiran 2 Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	44
Lampiran 3 Kuisisioner Kepuasan Pendonor .....	46
Lampiran 4 Data Mentahan Kualitas Pelayanan .....	49
Lampiran 5 Data Mentaha Kepuasan Pendonor.....	51
Lampiran 6 Data Karakteristik Subyek Penelitian.....	54
Lampiran 7 Lembar Bimbingan .....	56
Lampiran 8 Surat Persetujuan Penelitian .....	59
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian .....	60
Lampiran 10 Rencana Kegiatan.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Syarat Donor Darah. ....	6
Tabel 3. 4 Definisi Operasional.....	19
Tabel 3. 2 Bentuk Jawaban Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel 3. 3 Bentuk Jawaban Tingkat Kepuasan.....	22
Tabel 4. 1 Data Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4. 2 Data Tingkat Kepuasan.....	32
Tabel 4. 3 Tabel Tabulasi Silang.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 4. 1 Denah Ruangan .....	25
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	27
Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin .....	28
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan .....	29
Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Donor Darah .....	29
Gambar 4. 6 Diagram Pendidikan Terakhir .....	30
Gambar 4. 7 Diagram Skor Aspek Kualitas Pelayanan .....	31
Gambar 4. 8 Diagram Aspek Tingkat Kepuasan .....	32

## DAFTAR SINGKATAN

SDM : Sumber Daya Manusia  
UDD : Unit Donor Darah  
PMI : Palang Merah Indonesia  
BNSP : Badan Nasional Sertifikat Profesi  
IHT : In House Training